

## Teil A: Kundenorientierung

### A1. Wie bewerten Sie folgende Aussagen zur BWG ? Die BWG ...

	trifft zu	teils/teils	trifft nicht zu
... bietet gute Wohnungen zu einem fairen Preis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... setzt sich für uns Mieter ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... hat kompetente MitarbeiterInnen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... informiert die Mieter regelmäßig und ausführlich.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... ist nur per E-Mail oder Internet erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... kontrolliert regelmäßig auf Schäden und Sauberkeit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sorgt zuverlässig für alle notwendigen Instandhaltungsmaßnahmen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... geht auf Verbesserungsvorschläge ein.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... versucht die Wünsche der Mieter zu erfüllen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... gestaltet die Wohnsituation für die Mieter attraktiv.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... versendet gut verständliche Betriebskostenabrechnungen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### A2.

#### Wie ist Ihrer Meinung nach der Service in der BWG-Verwaltung? Die MitarbeiterInnen...

	trifft zu	teils/teils	trifft nicht zu
... sind telefonisch gut erreichbar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind persönlich gut erreichbar (anzutreffen).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind stets freundlich und zuvorkommend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... sind stets kompetent.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... arbeiten verbindlich und zuverlässig.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... erledigen meine Anfragen und Wünsche möglichst schnell.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
... rufen mich, falls erforderlich, zurück.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



### A3. Interessiert Sie eines der folgenden BWG-Angebote?

	Ja, und ich würde auch etwas dafür bezahlen	Nein, kein Interesse
überdachter Fahrradstellplatz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
abschließbare Box für Fahrrad oder E-Bike	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
abschließbare Box für Rollator	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ladestation für E-Mobil/E-Auto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### A4. Sind Angebote für altersgerechtes Wohnen für Sie von Interesse?

	Ja, wenn es kostenlos ist	Ja, und ich würde auch etwas dafür bezahlen	Nein, kein Interesse
altersgerechter Umbau des Bades (z.B. Dusche statt Badewanne)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
barrierearme Wohnung (ohne Türschwellen, bodengleiche Dusche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aufzug im Haus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### A5. In welchen Bereichen könnte die BWG ihre Angebote und den Services erweitern?

### A6. Wie würden Sie die BWG beurteilen?

	Stimme zu	Stimme nicht zu
modern	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
zuverlässig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
engagiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
vertrauenswürdig/seriös	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kundenorientiert	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
umweltbewusst	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sozial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
sympathisch	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
kompetent	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Stimme zu	Stimme nicht zu
flexibel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
preisgünstig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
fair	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**A7. Wie bewerten Sie den Internetauftritt der BWG?**

	trifft zu	teils/teils	trifft nicht zu
Der Internetauftritt gefällt mir in Bezug auf die Gestaltung.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Der Internetauftritt bietet alle Informationen, die ich benötige.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**A8. Um welche Bereiche sollte die BWG ihr digitales Angebot erweitern?**

	sehr wichtig	brauche ich nicht
eine Mieter-App	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ein Online-Mieterportal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
eine Chat-Funktion	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Teil B: Zufriedenheit

**B1. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnung?**

zufrieden	<input type="checkbox"/>
teils/teils	<input type="checkbox"/>
unzufrieden	<input type="checkbox"/>

**B2. Was stört Sie an Ihrer Wohnung am meisten?**

**B3. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Wohnung in folgenden Schwerpunkten.**

	zufrieden	teils/teils	unzufrieden
Ausstattung des Badezimmers	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Zustand des Fußbodens	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>





## B7. Wie bewerten Sie ...?

	günstig	angemessen	hoch
...Ihre Miete insgesamt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...Ihre Betriebskosten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
...speziell der Kosten für Gebäudereinigung und Gartenpflege	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## B8. Wie ist das Verhältnis zu Ihren Nachbarn?

Ich kenne meine Nachbarn näher, habe ein gutes Verhältnis.	<input type="checkbox"/>
Ich kenne meine Nachbarn flüchtig, wir sprechen ab und zu miteinander.	<input type="checkbox"/>
Ich kenne meine Nachbarn kaum oder gar nicht.	<input type="checkbox"/>
Ich komme mit meinen Nachbarn überhaupt nicht aus.	<input type="checkbox"/>

## B9.

Würden Sie die BWG weiterempfehlen?(1=*nein*; 2=*eventuell*;  
3=*vielleicht*; 4=*bestimmt*; 5=*uneingeschränkt*)

1	<input type="checkbox"/>
2	<input type="checkbox"/>
3	<input type="checkbox"/>
4	<input type="checkbox"/>
5	<input type="checkbox"/>

## Teil C: Kontakt und Reparatur

### C1. Wie nehmen Sie mit der BWG Kontakt auf?

telefonisch	<input type="checkbox"/>
persönlich	<input type="checkbox"/>
über die Homepage	<input type="checkbox"/>
per Brief/Fax	<input type="checkbox"/>
per E-Mail	<input type="checkbox"/>
über Social Media	<input type="checkbox"/>



**C2. Warum haben Sie zuletzt mit der BWG Kontakt aufgenommen?**

- Reparaturmeldung
- Probleme mit der Nachbarschaft
- Fragen zum Mietvertrag
- sonstige Beschwerde
- Fragen zu Miete oder Nebenkosten
- Fragen zu Wohnungswechsel

**C3. Wie zufrieden waren Sie mit dem Service bei einer Reparatur?**

- |   | zufrieden                | teils/teils              | unzufrieden              |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| flexible Terminvereinbarung (Berücksichtigung Ihrer Terminwünsche)              | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aufwand mit der Terminvereinbarung (Terminvereinbarung war schnell und einfach) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Freundlichkeit des Mitarbeiters, der Ihre Schadensmeldung entgegengenommen hat  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Reparaturdurchführung insgesamt   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**C4. Wie beurteilen Sie die Kundenorientierung der Handwerker? Die Handwerker ...**

- |   | trifft voll<br>zu        | trifft eher<br>zu        | teils/teils              | trifft eher<br>nicht zu  |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| ... haben sich an vereinbarte Termine gehalten. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... waren freundlich und zuvorkommend.          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ... haben die Wohnung sauber hinterlassen.      | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

**C5. Was ist bei der Abwicklung der Schadensmeldung oder der Reparaturdurchführung besonders gut gelaufen?**

**C6. Waren Ihre Wohnung oder Ihr Gebäude von einer Modernisierungsmaßnahme betroffen?**

- Ja
- Nein



### C7. Wie bewerten Sie die BWG im Umgang mit Modernisierungsmaßnahmen?

	trifft zu	teils/teils	trifft nicht zu
Ich habe die Ankündigung rechtzeitig erhalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Über die Dauer der bevorstehenden Maßnahmen wurde ich ausreichend informiert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Die Informationen zur Modernisierung waren klar und verständlich formuliert.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insgesamt bin ich mit dem Ablauf der Modernisierung zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Insgesamt bin ich mit dem Ergebnis zufrieden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## Teil D: Umzug

### D1. Wollen Sie in den nächsten zwei Jahren umziehen?

ja, auf jeden Fall	<input type="checkbox"/>
ja, wahrscheinlich	<input type="checkbox"/>
nein	<input type="checkbox"/>

### D2.

#### Warum möchten Sie umziehen?

*Sie können mehrere Antworten ankreuzen.*

Die Wohnung ist zu klein.	<input type="checkbox"/>
Die Ausstattung der Wohnung gefällt mir nicht/Wohnung unkomfortabel.	<input type="checkbox"/>
Die Lage der Wohnung im Gebäude gefällt mir nicht.	<input type="checkbox"/>
Die Wohnung ist zu teuer/Preis-Leistungs-Verhältnis.	<input type="checkbox"/>
aus beruflichen Gründen (auch Ausbildung/Studium)	<input type="checkbox"/>
aus familiären Gründen	<input type="checkbox"/>
Eigentumserwerb	<input type="checkbox"/>
Mieterstruktur verschlechtert sich	<input type="checkbox"/>
schlechter Service	<input type="checkbox"/>
gesundheitliche/altersbedingte Gründe	<input type="checkbox"/>
Nachbarschaftsprobleme/Lärm durch Nachbarn	<input type="checkbox"/>



**D3. Wo möchten Sie am liebsten wohnen?**

- innerhalb des Bestandes der BWG
- am gleichen Ort, aber bei einem anderen Vermieter
- in einen anderen Ort in Deutschland
- ins Ausland
- ins Eigentum

**Teil E: Beratungsleistungen von der BWG oder einem Partner**

**E1. Geben Sie bitte Ihr Geschlecht an.**

- weiblich
- männlich

**E2. Verraten Sie uns Ihr Alter?**

**E3. Wie viele Menschen wohnen mit Ihnen insgesamt in Ihrem Haushalt?**

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6
- 7 und mehr

**E4. Verraten Sie uns auch das Alter Ihrer Mitbewohner?**

	2. Person	3. Person	4. Person	5. Person
18 bis 29 Jahre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30 bis 39 Jahre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40 bis 49 Jahre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50 bis 64 Jahre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65 bis 79 Jahre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Person 3. Person 4. Person 5. Person

80 Jahre und älter  .....  .....  .....

**E5. Wie lange wohnen Sie schon hier?**

bis zu 5 Jahre

6 bis 15 Jahre

16 bis 30 Jahre

30 Jahre und länger

**E6. Nutzen Sie eine Gehhilfe? (Gehstock, Rollator, Rollstuhl)**

Ja

Nein

**E7. Nachbarschaftliche Zusammenhänge:**

trifft zu    teils/teils    trifft nicht zu

Ich grüße meine Nachbarn, wenn wir uns auf der Straße treffen.  .....  .....

Von meinen Nachbarn borge ich mir auch mal etwas, z. B. Lebensmittel oder Werkzeug.  .....  .....

Jüngere und ältere Menschen haben in der Nachbarschaft wenig miteinander zu tun.  .....  .....

Es würde meine Nachbarschaft stärken, wenn es gemeinsame Feste geben würde.  .....  .....

Es würde meine Nachbarschaft stärken, wenn es mehr Orte gibt, an denen man sich treffen kann.  .....  .....

**E8. Nachbarschaftshilfe**

trifft voll zu    trifft eher zu    teils/teils    trifft nicht zu

Eine Nachbarschaftshilfe würde genügend freiwillige Helfer finden.  .....  .....  .....

Ich würde in begrenztem Umfang bei einer Nachbarschaftshilfe mithelfen.  .....  .....  .....

**E9. Was können Sie von Ihrer Wohnung aus zu Fuß erreichen?**

ohne Probleme    mit Hilfestellung    kaum    gar nicht

medizinische Einrichtungen (z.B. Ärzte)  .....  .....  .....

Apotheke  .....  .....  .....

Bank/Post  .....  .....  .....

Naherholungsfläche (Parks usw.)  .....  .....  .....



### E10. Beratungsleistungen der BWG oder eines Partners

	ja, das wünsche ich mir	nein, das brauche ich nicht
Wohnberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seniorenbüro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Beratungsangebot der Kranken- und Pflegekassen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Schuldnerberatung	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pflegeberatung und Beratung zu Krankheiten wie z. B. Demenz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
soziale Begleitung (Familienhilfe)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Selbsthilfegruppen (z. B. zu bestimmten Erkrankungen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### E11. Was müsste es geben, damit die BWG für ältere Menschen attraktiver wird?

Hilfe und Unterstützung im Haushalt	<input type="checkbox"/>
Hilfe im Umgang mit Computer, Internet und E-Mail	<input type="checkbox"/>
Hilfe bei Begleitung beim Einkaufen	<input type="checkbox"/>
sonstiges (Freizeitangebote, Sport, Selbsthilfeinitiativen)	<input type="checkbox"/>

### E12.

Wie hoch ist das monatliche Netto-Einkommen aller Personen in Ihrem Haushalt zusammen?

*(Zum Einkommen gehören Gehalt, Rente, Wohngeld, Sozialhilfe, Kindergeld etc. Steuern und Sozialversicherung ziehen Sie bitte davon ab.)*

Unter 500 Euro	<input type="checkbox"/>
500 bis 999 Euro	<input type="checkbox"/>
1.000 bis 1.499 Euro	<input type="checkbox"/>
1.500 bis 1.999 Euro	<input type="checkbox"/>
2.000 bis 2.499 Euro	<input type="checkbox"/>
2.500 bis 2.999 Euro	<input type="checkbox"/>
3.000 und mehr	<input type="checkbox"/>

**E13. Wenn Sie Ideen oder Hinweise für die BWG haben, wir würden uns freuen.**

